

# Trabalho em *call centers* em Portugal e no Brasil

## A precarização vista pelos operadores

Hermes Augusto Costa e Elizardo Scarpati Costa

### Introdução

O mundo do trabalho em geral e as relações laborais que nele se constroem e reconstroem parecem cada vez mais marcados pela presença de formas de trabalho precárias, ainda que discursos políticos e empresariais sobre as supostas virtudes de uma flexibilidade laboral possam por vezes encobrir situações reais de trabalho penalizadoras para quem trabalha. Neste texto pretendemos dar conta de uma dessas formas de trabalho contemporâneas – o trabalho em *call centers* – tomando por referência os contextos laborais portugueses e brasileiro.

Porém, importa identificar, por um lado, algumas modalidades de precarização que perpassam os mercados de trabalho dos dois países, pois desse modo fica-se com uma noção do polimorfismo do trabalho contemporâneo. Parafraseando Ricardo Antunes, “houve uma diminuição da classe operária industrial tradicional. Mas, paralelamente, efetivou-se uma significativa *subproletarização* do trabalho, decorrência das formas diversas de trabalho parcial, precário, informal, subcontratado etc. Verificou-se, portanto, uma significativa *heterogeneização*, *complexificação* e *fragmentação* do trabalho” (Antunes, 1999, p. 209). Além disso, “a *nova morfologia* [do trabalho] compreende não só o operariado herdeiro da era taylorista e fordista, em relativo processo de encolhimento especialmente nos países do Norte (mas que seguem um movimento contrário em vários países do Sul, como China e Índia), mas incorpora também os novos proletários precarizados do mundo” (Antunes, 2013, p. 9).

Por outro lado, trata-se de indagar que tipos de instrumentos regulatórios existem, quer em Portugal, quer no Brasil, que possam ajudar a denunciar situações de precariedade e a contribuir para superá-las. É nesse contexto, aliás, que o papel das associações e movimentos de trabalhadores precários terá mesmo ganho dianteira (pelo menos no que diz respeito ao caso português) em relação às organizações sindicais (Costa *et al.*, 2015).

Finalmente, na terceira parte, em resultado de uma pesquisa empírica realizada em dois *call centers* no setor das telecomunicações, um situado em Portugal e outro no Brasil, percorrem-se alguns campos reveladores dos impactos da precarização na atividade dos operadores de atendimento telefônico e das reconfigurações das relações laborais no setor. A caracterização socioprofissional dos trabalhadores, o seu ambiente de trabalho, ou a dimensão associativa são alguns dos tópicos abordados.

Ao procedermos a uma análise em três partes, identificamos simultaneamente outras tantas facetas da precariedade: uma faceta *organizativa* (referente às concepções e modalidades de precarização), uma faceta *normativa* (referente aos enquadramentos regulatórios, por sinal ainda frágeis e embrionários) e uma faceta *empírica* (pragmática, baseada em percepções concretas e em “vidas de trabalho”). Neste texto pretendemos argumentar que as três facetas se complementam e concorrem para um processo genérico de desvalorização do trabalho, de que a faceta *empírica* é talvez o melhor testemunho. Com efeito, como pretendemos demonstrar, o trabalho em *call centers* parece conviver melhor com processos de padronização comportamental e uniformização de procedimentos de “via baixa”, do que propriamente em conceder espaço à criatividade humana, à valorização formativa e a um sentido emancipador e dignificador do trabalho.

### Significados e modalidades de precarização laboral em Portugal e no Brasil

Mesmo reconhecendo que o termo “precariedade” está condicionado pelo modo como cada país distingue entre emprego precário e não precário – distinção essa que é variável consoante os ordenamentos jurídicos nacionais –, de um ponto de vista sociológico, a precariedade está frequentemente associada a experiências subjetivas, processos de desfiliação social (Cingolani, 2005), “nova pobreza”, “desqualificação social” (Paugam, 2013), ausência de proteção social ou perda de uma relação de emprego padrão (Hewison, 2016). Consequentemente a *descontinuidade* (de tempos de trabalho, funções exercidas, vínculos laborais) ou a *escassez de rendimentos/empobrecimento* são duas características principais da precariedade (Cingolani, 2005; Soeiro, 2015).

A identificação de posições precárias e instáveis no mundo do trabalho é, inclusive, passível de nos remeter para a noção de *precariado* (Standing, 2009; 2011),

mesmo que possa ser precipitado dissociar o precariado da classe trabalhadora e não reconhecer que o precariado se sobrepõe em grande medida ao “proletariado precarizado” (Braga, 2015, p. 25). Mas estamos sobretudo pensando em quem circula entre empregos inseguros e mal pagos e não sabe o que é segurança no trabalho. Situações distintas como o trabalho na economia informal (à margem da formalidade e sem pagar impostos), o trabalho flexível (que combina distintas rotinas de trabalho, organização de funções e gestão do tempo), o trabalho das gerações mais jovens (de caráter temporário, parcial e que não valoriza adequadamente as qualificações escolares) ou o trabalho no setor tecnológico (passível de criar situações de dependência e exploração, na linha de um “ciberproletariado”, ver Huws, 2003) são apenas alguns exemplos.

Ainda que nem todas aquelas formas de trabalho possam ser vistas sempre como precárias – por exemplo, o emprego flexível pode significar a opção por um certo modo de vida, pode estar associado a um trabalho altamente qualificado, a processos de aprendizagem contínua, ou ainda ao reforço da capacidade negocial dos indivíduos com a entidade empregadora etc. –, o que é comum não é isso. E quando tomamos por referência o trabalho em *call centers* (analisado adiante) sobressaem alguns dos traços negativos associados a algumas daquelas formas de trabalho, designadamente quando olhadas pela perspectiva dos trabalhadores (e não da entidade empregadora), tais como: uso intensivo de tecnologias de informação e comunicação; elevada flexibilização de atividades; recurso ao trabalho temporário como forma de responder às flutuações da procura; recurso a empresas prestadoras de serviços administrativos – externalização –, mecanismo que permite renovar contratos a termo através de empresas diferentes; controle informático da execução do trabalho; reduzida capacidade de influência sobre as condições de trabalho etc. Consequentemente, estão postas em causa múltiplas formas de segurança laboral: no *mercado de trabalho* (salário adequado), no *emprego* (proteção contra despedimentos), no *trabalho* (proteção da saúde, definição de limites de tempos de trabalho), de *aquisição de competências* (reforço de conhecimentos, formação), de *representação* (pertença sindical) etc. (Standing, 2009, p. 37).

No caso português destacamos cinco modalidades de precarização principais: contratação a termo, recibos verdes, trabalho a tempo parcial involuntário, trabalho temporário e precariedade induzida pelo próprio Estado (Estanque e Costa, 2012; Soeiro, 2015, pp. 118 ss.).

- A *contratação a termo* é frequentemente utilizada fora das regras que a lei estabelece, designadamente para satisfazer necessidades permanentes das empresas. Embora se trate de um contrato formal de trabalho celebrado entre empregador e

trabalhador, o contrato a termo está associado a situações de exceção em relação à modalidade contratual padrão – o contrato sem termo –, por sinal única modalidade respeitadora da norma constitucional da segurança no emprego (segundo o artigo 53º da Constituição da República Portuguesa). Assim sendo, pelo menos teoricamente, os contratos a termo só deveriam ser celebrados por um período estritamente necessário à satisfação de necessidades temporárias da empresa. Em 2014, a percentagem de contratos a termo na UE-28 era de 14%, ao passo que em Portugal era de 21,4%, (Eurostat, 2015). Além disso, 87,2% dos contratos a termo em Portugal não eram voluntários (Soeiro, 2015, p. 117).

- Aos *recibos verdes* tem estado associado o trabalho por conta própria ou o auto-emprego, que tem historicamente um peso significativo nos países do Sul da Europa. Mas um problema de fundo no panorama laboral português são os “falsos recibos verdes”, que abrem caminho a um mecanismo de ocultação de uma relação de dependência jurídica. Além disso, estão privados de subsídio de doença, de maternidade ou de desemprego, de direitos a férias ou de proteção em caso de despedimento.
- O *trabalho a tempo parcial involuntário* não tem em Portugal uma expressão tão intensa quanto em outros países da Europa. Na última década, oscilou entre 8% e 10% da população empregada, valor baixo tendo em conta a média da UE, situada nos 19,6% em 2014 (Eurostat, 2015). Em contrapartida, quase metade (45,5%) da população que trabalha a tempo parcial em Portugal o faz de forma involuntária (Soeiro, 2015, p. 121). Todavia, foram sobretudo as entidades empregadoras que mais se beneficiaram com essa modalidade contratual, que permite não apenas gerir de forma flexível a mão de obra, ajustando-a aos picos de produção ou às necessidades decorrentes da flutuação do mercado, mas também estabelecer remunerações em regra mais baixas.
- O *trabalho temporário* é uma modalidade que permite o estabelecimento de uma relação triangular pois, entre o trabalhador e a empresa para a qual ele trabalha, existe ainda uma terceira entidade que faz da cedência de mão de obra uma atividade lucrativa (podendo ficar com cerca de 50% do valor que a empresa que contrata os serviços paga por cada trabalhador). No espaço da União Europeia, estima-se que existam 9 milhões e meio de trabalhadores contratados por Empresas de Trabalho Temporário (ETTs), sendo cerca de 500 mil em Portugal. Nesse país, em 2010, estavam legalmente registradas 266 ETTs (IEFP, 2011, p. 1). Os defensores do trabalho temporário têm vindo a argumentar que se trata de uma forma moderna de gestão dos “recursos humanos”, particularmente ajustada às características da economia flexível, da descentralização das empresas e da inovação tecnológica. Porém, na maioria dos casos, o trabalho temporário é vivenciado

pelos trabalhadores mais como constrangimento do que como uma escolha que potencia a sua autonomia.

- *A precariedade assistida pelo Estado* é uma modalidade – na qual se incluem estágios, bolsas e contratos de emprego inserção – resultante quer de uma deambulação entre trabalho e formação, por sinal incapaz de assegurar o reconhecimento de uma relação laboral, quer de programas governamentais de apoio a desempregados que os colocam para trabalhar em contrapartida de subsídios, mas sem remuneração salarial nem os direitos inerentes a contrato de trabalho.

No contexto brasileiro são também identificáveis modalidades de contratação atípicas, cujo objetivo é escapar ou modificar um “contrato padrão” associado a um sistema de segurança social, um processo de assalariamento formal, devidamente protegido pelo Estado e pelos mecanismos de negociação coletiva. Ou seja, a ideia da contratação atípica passa por reduzir custos e ampliar as possibilidades de as empresas poderem contratar e despedir trabalhadores. Isto é, “são tipos de contratos que permitem a adaptação das empresas às flutuações econômicas, dispensando compromissos permanentes e custos com os seus empregados” (Krein, 2013b, p. 169). Além disso, a mudança do modelo fordista periférico que caracterizava, hegemonicamente, a organização do mundo do trabalho no Brasil para um modelo centrado no neodesenvolvimentismo flexível, criou no primeiro momento a maior formalização do trabalho na história do país. Por outro lado, verificou-se um aumento dos problemas na forma de contratação do trabalho e na precarização dos vínculos laborais, pois com o aumento da terceirização e da subcontratação, os novos contratos ficaram expostos à precariedade e à fragilidade que advinham dessa nova fase (Costa, 2016, p. 201). Na verdade, já desde os anos de 1990 se assistira a uma mudança no papel do Estado nas relações de trabalho, que se traduziu: na redução de direitos consagrados nos convênios coletivos; numa maior flexibilização das relações de trabalho; numa descentralização da negociação coletiva; no combate ao sindicalismo (Krein, 2013a, p. 89; Galvão, 2007).

Apesar de na “era Lula” se terem formalizado milhões de empregos, no ano de 2011, os trabalhadores terceirizados no Brasil representavam cerca de 25,5% do mercado formal de trabalho (Dieese/CUT, 2011). Ou seja, os traços de informalidade e as modalidades de contratação atípica perpassam ainda o sistema de relações laborais brasileiro. Nas modalidades de contratação atípicas incluem-se múltiplas formas de contratação a termo: temporário, a prazo, safra (cuja duração depende das variações das atividades agrícolas), obra certa, setor público municipal, estadual e federal, menor aprendiz, avulso e primeiro emprego. Por sua vez, as formas de contratação atípicas podem repartir-se por cinco grupos:

- Substituição eventual ou provisória de trabalho e trabalhos sazonais (exemplos: safra, temporário via agência de emprego, obra certa).
- Redução de custos e maior facilidade em despedir (exemplos: contrato temporário, primeiro emprego).
- Inserção de grupos vulneráveis (exemplos: inserção de jovens via contrato de aprendiz e primeiro emprego, inserção de pessoas com deficiência física).
- Prevenção de passividade laboral futura (exemplo: trabalho voluntário).
- Servidores públicos não efetivos e contratos por tempo determinado nas esferas de governo (Krein, 2013b, pp. 176-177).

Além disso, Krein (2013b, p. 181) destaca ainda a modalidade de contratação designada de “relação de emprego disfarçada”. De par com a terceirização, estas formas de contratação têm apresentado um crescimento significativo. E o autor identifica vários exemplos:

- O trabalho de um médico que é avaliado não pela sua capacidade de melhorar a saúde do doente, mas pelo número (critério quantitativo, portanto) de contratação ou recusa de contratação de determinados serviços, tipos de exames etc.
- Os jornalistas que são contratados como *free lancers* e cuja remuneração fica dependente do tipo de matérias que realizam.
- Toda a lista de ocupações que atuam num quadro geral de grande flexibilidade, como é o caso dos trabalhadores das tecnologias de informação.

Os operadores de *call center* (OP's) que foram nosso objeto de estudo conhecem, tanto no caso português, como no caso brasileiro, algumas daquelas modalidades de contratação laboral, tendo muitos deles experimentado mais do que uma delas.

### Instrumentos regulatórios

Diante das formas de precarização acima identificadas, torna-se inevitável dar conta de instrumentos regulatórios capazes de lhes fazer face.

No contexto português, adquire destaque a lei 63/2013 (de 27/08), nos termos da qual se criam condições para a “instituição de mecanismos de combate à utilização indevida do contrato de prestação de serviços em relações de trabalho subordinado”. Com efeito, em julho de 2013 uma iniciativa legislativa de cidadãos visava criar uma “lei contra a precariedade”. Apesar dessa iniciativa ter sido recusada pelo governo de então, a nova legislação – destinada ao reconhecimento de uma relação laboral em situações de falso recibo verde – seria aprovada por unanimidade.

Mesmo que outras propostas legislativas não tivessem seguido um caminho idêntico – como a proposta para combater o recurso à contratação a prazo para funções permanentes ou o abuso do recurso ao trabalho temporário –, a referida lei constitui um dado inédito no panorama português de combate à precariedade. Com efeito, a lei 63/2013 estipula (no seu artigo 15º A) que, “caso o inspetor do trabalho verifique a existência de indícios de uma prestação de atividade, aparentemente autónoma, em condições análogas ao contrato de trabalho [...]” então ele “notifica o empregador para, no prazo de 10 dias, regularizar a situação, ou se pronunciar dizendo o que tiver por conveniente”. Em resumo, nos termos dessa lei, dá-se início a um processo de reconhecimento de existência de contrato de trabalho perante a Autoridade para as Condições de Trabalho (ACT) de situações de falso recibo verde, dando-se à entidade empregadora um prazo para regularizar a situação e celebrar contrato de trabalho remetendo para a data do início da relação laboral.

Segundo a Associação de Combate à Precariedade – Precários Inflexíveis ([www.precarios.net](http://www.precarios.net)), entre janeiro e outubro 2014 foram identificados 872 casos de falso recibo verde; 335 trabalhadores viram a situação regularizada (isto é, entidade empregadora ficou de celebrar contrato); 397 casos foram reencaminhados para o Ministério Público.

A lei 63/2013 constitui-se, na verdade, como um marco regulatório para o combate à precariedade em Portugal. Nessa medida, constitui também uma referência a ter em conta para os trabalhadores em *call centers*, nos quais são muito frequentes as situações de falso recibo verde que a lei pretende combater. No entanto, em abril de 2016 o Sindicato dos Trabalhadores em *call center* (criado em abril de 2014) lançou uma petição *online* dirigida aos deputados da Assembleia da República. Tal petição – intitulada “O Trabalho em Call-Centers é uma Profissão de Desgaste Rápido!”<sup>1</sup> – visou sobretudo chamar a atenção para o fato de o trabalho em *call centers* não ser ainda reconhecido como uma profissão, razão pela qual existe um vazio legislativo nesta matéria.

Por sua vez, no Brasil, distintamente do que sucede com outros países da América Latina, não existe propriamente uma regulamentação específica para a terceirização, apesar de algumas leis terem introduzido “a figura da relação trilateral, entendimentos jurisprudenciais incorporados por Súmulas do Tribunal Superior do Trabalho (TST), projetos de lei em andamento no Congresso Nacional e propostas de lei elaboradas pela Secretaria de Reforma do Poder Judiciário do Ministério da Justiça (MJ), pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), e pela Secretaria de Assuntos Estratégicos (SAE)” (Biavaschi e Droppa, 2014, p. 137). Nesse cenário, a Súmula

1. Disponível em <http://peticaopublica.com/pview.aspx?pi=PT74238>, consultado em 2/6/2016.



331 do TST confirmou-se como a principal referência jurídica no assunto. A referida Súmula estabelece que a contratação de mão de obra por empresa interposta é ilegal, à exceção do trabalho temporário, serviço de vigilância, conservação/limpeza e os serviços especializados ligados à atividade-meio da tomadora (Marcelino, 2008, p. 359). Com efeito, a Súmula 331 clarificou a terceirização no Brasil restringindo-a aos serviços não relacionados com as atividades-fim das empresas. Por exemplo, nos *call centers* as atividades dos OP's são consideradas atividades-fim, o que significa que os operadores de *call center* não podem ser subcontratados por uma empresa especializada em trabalho temporário.

Entretanto, em abril de 2015, os deputados da Câmara Federal aprovaram uma emenda do projeto de lei 4.330/04, que foi sancionada posteriormente pelo presidente Michel Temer, no dia 31 de março de 2017. A lei da terceirização permite que as empresas possam subcontratar mão de obra de todos os tipos de serviços, incluindo a atividade-fim. Para exemplificar, uma empresa que já é terceirizada, terá autorização legal para subcontratar outras empresas para realizar serviços de direção do trabalho, contratação e de remuneração (atividades-fim), que se caracteriza pela chamada “quarteirização” do trabalho.

Em relação à sindicalização, fica mantido o trecho do texto-base que prevê a filiação dos terceirizados no mesmo sindicato da empresa contratante apenas se ambas as empresas pertencerem à mesma categoria econômica. Entretanto, a emenda retira a necessidade de se observar os respectivos acordos e convenções coletivas de trabalho. Ou seja, representa o enfraquecimento da contratação coletiva de maneira generalizada. Por outro lado, quanto à responsabilidade da empresa contratante, a emenda torna solidária a responsabilidade da contratante em relação às obrigações trabalhistas e previdenciárias devidas pela empresa contratada. Nesse tipo de responsabilidade, o trabalhador pode processar tanto a contratada quanto a contratante.

No caso específico dos OP's, encontra-se pendente na Câmara dos Deputados o projeto de lei 6875/13<sup>2</sup>, que pretende regulamentar definitivamente a profissão de OP no Brasil, mas reafirmando o anexo II da NR 17 da CLT. De acordo com a proposta de lei, a jornada de trabalho desses profissionais não deve exceder as 36 horas semanais, sem possibilidade de variação, bem como incluídas duas pausas ininterruptas do trabalho diário, sem prejuízo da remuneração. Nesse sentido, a proposta proíbe a prorrogação do horário de trabalho se não for devidamente justificado. No caso de prorrogação, as partes deverão entrar em acordo até dez dias antes do início da

2. Ver <http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=603098> ou <http://www.sintratel.org.br/site/index.php/noticias/banners/599-projeto-de-lei-propoe-a-regulamentacao-do-exercicio-da-profissao-de-operador-de-telemarketing>, consultado em 3/8/2016.



prorrogação. O texto determina ainda que apenas mediante acordo ou convenção coletiva poderá haver modificações no horário de trabalho.

As telecomunicações, a pesquisa e os estudos de caso de dois *call centers*

Nesta seção é, por fim, chegado o momento de: enquadrar o segmento das telecomunicações; dar conta dos procedimentos metodológicos que presidiram à pesquisa realizada; e analisar de forma comparada os dois *call centers* de modo a sinalizar traços de precarização na atividade dos operadores de atendimento telefônico.

### O segmento das telecomunicações

O segmento das telecomunicações deve ser visto à luz das transformações ocorridas no sistema capitalista e do surgimento do modelo pós-fordista a partir dos anos de 1970. Com efeito, o designado neotaylorismo ou toyotismo introduziu uma nova componente na engrenagem da reestruturação produtiva no mundo do trabalho dentro do setor das telecomunicações, procedendo a uma readaptação do modelo de administração taylorista nas relações de trabalho no capitalismo de hoje<sup>3</sup>. A reedição desse modo de organização no trabalho é notória no segmento das telecomunicações no Brasil e em Portugal.

Note-se, no entanto, que o nosso objeto empírico – a atividade laboral em *call centers* – ocupa apenas uma posição periférica no setor das telecomunicações, estando, nessa medida, sujeita a condições de precariedade. Tipicamente, as empresas de *call centers* prestam serviços de teleatendimento, integrando as TIC's (tecnologias de informação e comunicação) e os recursos humanos (força de trabalho) no processamento e na administração dos dados telefônicos das empresas com os clientes que querem aceder a um determinado tipo de serviço. Trata-se, pois, apenas de uma parte de um processo de divisão do trabalho mais amplo, tanto mais que o crescimento dos *call centers* está longe de ser exclusivo do setor das telecomunicações<sup>4</sup>. De resto,

3. Recorde-se que o neotaylorismo ou toyotismo representa: intensificação do trabalho; rotinização das atividades; controle excessivo dos trabalhadores; perseguição moral (ameaças verbais e o medo constante de ser demitido) dos superiores hierárquicos no quotidiano de trabalho dos OP's; surgimento de um novo tipo de individualismo dos trabalhadores entre seus pares com a introdução da competitividade. Isto apesar de nos seus pressupostos teóricos o toyotismo ter trazido a ideia de que poderia haver uma relação integradora do trabalho com o auxílio dos círculos de controle de qualidade e práticas de cooperação mútua dentro das empresas. Contraditoriamente, o toyotismo abdicou da função integradora e acabou por privilegiar a individualização da produção (Lima, 2010; Alves, 2011).

4. Em termos gerais, o fenómeno dos *call centers* tem crescido tanto em Portugal como no Brasil. Sal-

em distintos setores (eletricidade, gás, turismo etc.), a atividade de *telemarketing* é associada à informática e às telecomunicações, visando aperfeiçoar ações de marketing desenvolvidas pelos operadores (OP's) que recebem chamadas (*inbound*) para dar apoio a clientes ou realizam chamadas (*outbound*) de publicitação de produtos via telefone, existindo, por vezes, alguns centros com videochamada. Nesse cenário, cada posto de trabalho de atendimento é formado por um computador, um *headset*, partilhável, via rede, por todos os operadores no grupo de trabalho (Roque, 2009). Está-se, assim, diante de uma interação entre clientes e empresas, ou seja, ante um processo de informatização da produção e da qualidade total do trabalho (Wolff, 1998), num ambiente de trabalho organizado pela racionalização do trabalho científico (Buscatto, 2002; Lechat e Delaunay, 2003). Nesse sentido, segundo alguns estudos anteriores, o histórico de ampliação desse setor é creditado aos países anglo-saxônicos, sobretudo os Estados Unidos, em meados do século XX (Batt *et al.*, 2004; Venco, 2006; Connell e Burgess, 2006).

Na sua caracterização, os *call centers* envolvem atividades baseadas em baixos salários, horários flexíveis, condições precárias na qualidade de trabalho, alta rotatividade, eliminação dos tempos mortos entre as tarefas, aumento da velocidade e da execução dos trabalhos (Durand, 2004; Santos e Marques, 2006)<sup>5</sup>, mão de obra qualificada e incorporação de alguns princípios primordiais do taylorismo na organização do trabalho. Dessa forma, podemos argumentar que tendencialmente as atividades de *telemarketing* não seguem o caminho da profissionalização dos OP's, devido ao pouco tempo de permanência desses trabalhadores/as no emprego, fato que dita, inclusive, a existência de baixos índices de sindicalização. Por esse fato, empresas de *call centers* não oferecem garantias de progressão continuada na carreira profissional dos OP's (Antunes e Braga, 2009; Braga, 2014) e a “descartabilidade” da força de trabalho dificulta a construção de pertencças de classe (Nogueira, 2006; Sennett, 1999).

vaguardando a dimensão dos dois países, estima-se que em Portugal seja de 55 mil o número de trabalhadores em *call centers*, um valor superior ao número de médicos, advogados ou docentes do ensino superior (*Visão*, 2/6/2016). No Brasil, estima-se que mais de 1,4 milhões de pessoas trabalham em *call centers*, em que se incluem a 2ª e 3ª maiores empregadoras privadas brasileiras (Braga, 2014, p. 34).

5. A *standardização* do trabalho nos *call centers* é complementada por um conjunto de regras que visam determinar certos comportamentos e uma disciplina para o trabalho. As interdições referem-se a comer, fumar, conversar, fazer ou receber ligações no trabalho e sair do seu posto de atendimento; em algumas empresas, chega-se a exigir pedido formal para se ir ao WC.

### A pesquisa empírica realizada

A motivação de partida que norteou a pesquisa em que este artigo se baseia<sup>6</sup> foi a de captar as percepções que os operadores de *call center* têm dos processos de trabalho no setor das telecomunicações, por sinal, frequentemente marcados por processos de precarização.

A pesquisa assentou, sobretudo, na aplicação de entrevistas semiestruturadas (antecedidas de entrevistas exploratórias) e de inquéritos a operadores de *call center* (OP's) portugueses e brasileiros em duas empresas situadas em duas cidades de média dimensão (com uma população que varia entre 100 mil habitantes, no caso português, e 170 mil habitantes, no caso brasileiro). Num total de doze entrevistas realizadas em Portugal entre maio e julho de 2013, oito foram semiestruturadas e quatro exploratórias. Por sua vez, no Brasil realizaram-se, entre outubro e dezembro de 2013, igualmente doze entrevistas (três exploratórias e nove semiestruturadas)<sup>7</sup>.

O roteiro de entrevista estruturou-se em quatro blocos de questões: (i) *caracterização socioeconômica*: trajetórias pessoais, profissionais e expectativas, com o intuito de obter o percurso profissional e pessoal de cada entrevistado e fazer sua caracterização socioeconômica; (ii) *caracterização socioprofissional*, para identificar situações de precarização, fragmentação e flexibilização associadas às atividades profissionais e, assim, traçar uma ligação entre a profissão de atendente de *telemarketing* e essas novas dinâmicas sociolaborais oriundas do capitalismo global; (iii) *saúde e ambiente de trabalho*, tendo em conta a necessidade de abordar a problemática da qualidade do ambiente de trabalho que a empresa, nas suas narrativas, disponibiliza aos trabalhadores/as e ao mesmo tempo procurando saber o grau de salubridade desse tipo de atividade e os impactos na vida desses/as trabalhadores/as; (iv) *dimensão associativa*, com o propósito de obter uma melhor percepção da relação dos trabalhadores com o sindicato da sua categoria e captar o tipo de impacto produzido pelo sindicato na vida dos trabalhadores.

Em complemento à realização de entrevistas, foram aplicados inquéritos *online* aos OP's nos dois países com base no sistema LimeSurvey. Assim, em Portugal foi remetido um inquérito para 490 endereços de email de OP's e no Brasil para 570 endereços de email. Em ambos os casos, a recolha dos endereços de email foi feita previamente junto dos OP's à porta do *call center*.

6. Para uma análise aprofundada da pesquisa realizada e que neste texto se encontra parcialmente sistematizada, ver Costa (2016).

7. As entrevistas semiestruturadas foram selecionadas aleatoriamente e agendadas diretamente com os OP's à porta das empresas de *call centers*. Na verdade, quando os trabalhadores terminavam o seu expediente de trabalho foram convidados a colaborar na pesquisa concedendo uma entrevista.

A população de amostragem em Portugal e no Brasil variou entre cerca de 700 e 800 OP's respectivamente. Seria desejável, de acordo com o *Sample Size*, dispor de uma quantidade de respostas situada entre 248 e 260 inquéritos. Porém, mesmo com a garantia de anonimato, muitos inquiridos (na linha do que sucedeu com os entrevistados) evidenciam uma “cultura de medo” (Silva, 2012) associada a uma possível perda de emprego. Assim, em Portugal obtiveram-se 160 respostas aos inquéritos (ou seja, 33%), ao passo que no Brasil se obtiveram 145 respostas (ou seja, 26%). De acordo com alguns estudos baseados em inquéritos por questionário *online*, a margem de resposta de uma população para esse tipo de estudo varia de acordo com a fonte emissora da pesquisa e o contato institucional tem mais peso do que um contato individual nas respostas dos inquiridos. Tais estudos tendem, inclusive, a considerar como satisfatórias taxas de resposta em torno dos 10% (Campos, 2011; Bryman e Cramer, 2003; Mathers *et al*, 2009). Ora, no caso desta pesquisa, ainda que fosse desejável uma representatividade maior, a percentagem de respostas obtidas foi significativa, fato que nos permitem retirar importantes conclusões, tanto mais que os dados recolhidos reforçam também os conteúdos obtidos pela realização das entrevistas e permitem traçar alguns cenários sobre os estudos de caso.

#### Dois *call centers* em análise

Em uma alusão simbólica à situação de crise europeia em que Portugal foi particularmente atingido (em especial entre 2009 e 2015), em contraste com uma situação mais desafogada economicamente registrada no Brasil (não obstante a instabilidade que, entretanto, viria a marcar o segundo mandato da presidente Dilma, designadamente com a crise política provocada pelo processo de *impeachment*), os dois *call centers* foram classificados, respetivamente, de *call center Triste Fado* (CCTF) e de *call center El Dorado* (CCED). Na verdade, a análise do ambiente de trabalho centrado num mesmo objeto empírico – os *call centers* – não poderia deixar de ser conjugado com as trajetórias distintas das duas economias. Por outro lado, de modo a dispormos de uma análise passível de comparação entre os dois *call centers*, não poderíamos deixar de salvaguardar, em ambos os casos, a escolha de cidades de dimensão semelhante (como foi referido acima).

Seguidamente expomos os principais tópicos que captamos a propósito das percepções dos OP's. Da combinação dos contributos recolhidos com base nos instrumentos metodológicos utilizados (entrevista e inquérito), destacamos três grupos de questões. O *primeiro* é relativo à caracterização socioprofissional: formação, condições e organização do trabalho. Nesse grupo de questões, o ajustamento da

formação inicial à atividade em *call center*, a instabilidade laboral, a autonomia no local de trabalho, os rendimentos e o horário de trabalho foram alguns dos tópicos analisados. O *segundo* prende-se mais diretamente com o ambiente de trabalho: as percepções sobre o mesmo, as dinâmicas de interação nele geradas ou a satisfação. O *terceiro* grupo de questões prende-se com a dimensão associativa, aqui se incluindo sobretudo as percepções sobre o papel do sindicato na proteção de direitos, segurança no emprego e obtenção de melhores salários, entre outros tópicos.

*Caracterização socioprofissional: formação, condições e organização do trabalho*

Quanto ao primeiro grupo de questões, constatou-se ser elevada a percentagem dos OP's que consideram a formação inicial inadequada à atividade laboral nos *call centers*. Isso revelou-se particularmente evidente no CCTF, onde 55% dos inquiridos assinalaram essa inadequação, sendo ainda notório que essa inadequação aumenta para 70% quando o OP é detentor de uma licenciatura (graduação), o que ocorre com 36% do OP's. No caso brasileiro, embora 37% os OP's do CCED também considerem que a formação inicial não corresponde à atividade que realizam, constata-se que 44% deles, distintamente do caso português, dizem dispor de competências adequadas. Isso se explica em parte por ser consideravelmente menor no CCED o número de operadores com formação superior concluída (apenas 15%).

Em segundo lugar, a instabilidade laboral é uma imagem de marca. Assim, nos últimos três anos, no CCTF 56% dos OP's tiveram pelo menos um emprego diferente, 20% mudaram de emprego duas vezes e 9% três vezes. Por sua vez, no CCED, 40,7% tiveram um emprego diferente, 25% mudaram duas vezes de emprego e 11% mudaram três vezes de emprego. Ainda assim, no caso brasileiro notou-se uma “pequena estabilidade” pois 18,6% mantiveram a mesma atividade nos últimos três anos.

Em terceiro lugar, a autonomia do OP em ambos os *call centers* revelou-se muito limitada ou quase inexistente. Desde logo porque são as chefias/supervisão quem define os horários de trabalho (em 51% dos casos no CCTF e em 57,5% dos casos no CCED), o mesmo sucedendo com o controle dos tempos de trabalho, assegurado majoritariamente pela gerência (em 68% dos casos no CCTF) ou no ato de fazer *log in* (em 42,5% dos casos do CCED).

Consequentemente, os rendimentos são reflexo dos dois pontos anteriores. Ainda que os salários possam variar consoante se trate de uma atividade do tipo *inbound* ou do tipo *outbound* (tanto mais que o *outbound* pode permitir complementar salário, pois quanto maior for o número de vendas maior poderá ser o salário), os salários são em geral baixos. Assim, no caso português, 43% dos OP's do CCTF recebem entre 500 (cerca de 1.700 reais) e 700 euros (cerca de 2.400 reais) e 33% recebem

até 500 euros, ao passo que no CCED os OP's recebem em média 600 reais (pouco mais de 200 euros).

Por fim, também os horários de trabalho podem ser prolongados, em especial no CCTF português. Aqui os OP's trabalham em média 30,33h (part-time), ainda que 41,8% se aproximem das 40h ou mesmo mais, ou seja, prolongam o trabalho para atingir metas. Por sua vez, no CCED apenas 22,5% prolongam os horários de trabalho e quase 60% nunca prolongaram o horário de trabalho, o que, de certo modo, pode-se articular com o fato de apresentarem uma menor rotatividade laboral que lhes confere também uma maior rotinização em matéria de horário de trabalho. Os seguintes depoimentos (baseados em pessoas *reais* ainda que com nomes *virtuais*) expressam o retrato do que se passa em matéria de horários.

Sim, acontece muitas vezes vir mais cedo. Eu entro por volta da uma hora da tarde e venho para cá às onze da manhã [...] há coisas que durante o dia não dá para fazer, por exemplo, ligar para a linha de ativações e controlar as tuas vendas. Se o fizeres no teu horário de trabalho estás a perder tempo em que poderias estar a vender, mas quase só eu faço isso, eles não me pagam diretamente, mas é compensatório por ser mais eficaz nas vendas. No último Sábado de cada mês vimos sempre trabalhar [...] é tempo essencial para completarmos as nossas vendas. Se fizeres as contas acabo por trabalhar mais do que as quarenta horas semanais, se fizeres as contas uma hora a mais por dia são cinco horas semanais e se fizeres seis horas a um sábado são mais doze horas por mês (Entrevista com Virgínia, OP *outbound* da empresa CCTF, 16 de abril de 2013).

Não é muito frequente prolongar o horário de trabalho. Só quando tem algum caso especial com empresa matriz aí eles pedem para ficar um pouco mais e é pago em horas extra. Como eu “desloco” numa hora de muito fluxo de clientes, ao meio dia, então pode acontecer de ter que ficar até 14 horas ou 14h20 da tarde. Nesses casos eles pedem para ficar duas horas a mais e aí é 75% de hora extra (Entrevista com André, OP *inbound* da empresa CCED, Brasil, 23 de agosto de 2013).

#### *Ambiente de trabalho: percepções e dinâmicas de interação*

A percepção do trabalho fornece-nos informação sobre o sentido que os OP's atribuem ao conteúdo do que realizam. Em geral, constata-se, no caso do CCTF português, que 23,5% classificam o trabalho como monótono e rotineiro, havendo igualmente (em especial no caso dos OP's *inbound*) vigilância apertada sobre o tempo médio de atendimento (TMA) das chamadas. Além disso, em quase 70% das situações são pressionados a alcançar metas. Num registro algo convergente, no

CCED denota-se uma forte individualização (apesar da retórica empresarial sobre o trabalho em equipe), não obstante 28,8% dos OP's dizerem que há harmonia no ambiente de trabalho.

Você acaba por cair na rotina embora os clientes variem muito. Às vezes você pega um cliente bem-humorado que te levanta o astral, outras vezes um cliente nervoso que acaba te deixando estressado, ou um cliente chato que te deixa desanimado (André, OP *inbound* da empresa CCED, Brasil, 23 de agosto de 2013).

É um controle individual e coletivo. Individual porque sou eu que faço o atendimento. Coletivo porque faço parte de uma equipa que responde a um supervisor e, supostamente, há resultados de equipa. (Entrevista com João Antunes, OP *inbound* da empresa CCTF, Coimbra, 5 de maio de 2013).

As dinâmicas de interação são também um importante componente de um processo de identificação social no trabalho (Velo, 2007) que de certa maneira pode ajudar a compensar a monotonia assinalada no ponto anterior. Assim sendo, tanto no caso do CCTF (em 76% dos casos) como no CCED (em 62% dos casos), as relações com os colegas de trabalho são vistas como muito positivas.

A relação com os colegas de trabalho é boa e não existe competição entre nós, absolutamente nenhuma, pois não há patamares a alcançar (Entrevista com João Antunes, OP *inbound* da empresa CCTF, 5 de maio de 2013).

Falo muito com os colegas para tirar dúvidas, geralmente com os colegas do lado, pois demora sempre quando chamamos alguém para ajudar (Entrevista com Mariana, OP *inbound* da empresa CCTF, 2 de junho de 2013).

O ponto anterior abre a porta, pelo menos em teoria, a uma outra questão-chave: a satisfação no trabalho, associada à realização profissional. Se é certo que as dinâmicas de interação com colegas são úteis para “tocar o barco para a frente”, isso não se traduz em realização profissional. Na verdade, para 69% dos OP's portugueses há pouca (51%) ou nenhuma (18%) realização profissional e o trabalho é visto como uma alternativa ou escapatória. De igual modo, quanto aos OP's brasileiros do CCED, apesar de afirmarem ter uma boa relação com as chefias, 60% deles dizem-se insatisfeitos com as condições de trabalho, o que se reflete em baixos índices de motivação.



Se eu estivesse satisfeito não estaria buscando algo maior mesmo dentro da empresa. Então não estou satisfeito. Porque eu quero ganhar mais e ter um cargo melhor! [...]. Ainda quero realizar novas coisas aqui dentro da empresa, quero buscar sempre mais, que é o que eu sempre faço na minha vida (Entrevista com André, OP *inbound* da empresa CCED, Brasil, 23 de agosto de 2013).

Não, de maneira nenhuma, não estou satisfeito. Além disso, não há nenhum tipo de apoio psicológico e devia existir, ou seja, não há nenhum tipo de mecanismo de compensação face ao desgaste que este trabalho implica e, a meu ver, isso poderia ser feito de uma forma muito simples, pois não deve custar muito à empresa subir um pouco os salários, melhorar as condições de trabalho, etc. Com um bom ambiente de trabalho e com uma boa organização todos têm a ganhar, dificilmente a empresa teria muito a perder (Entrevista com João Antunes, OP *inbound* da empresa CCTF, 5 de maio de 2013).

#### *A dimensão associativa*

Como é sabido, o papel da ação coletiva constitui uma forma possível de reclamar direitos, combater lógicas de individualização e, quiçá, sensibilizar a opinião pública para o tipo de problemas que atravessam certas atividades laborais. A filiação nas tradicionais estruturas de representação de trabalhadores – os sindicatos – merece aqui uma atenção especial. E deve dizer-se que não deixa de ser surpreendente a existência em ambos dos *call centers* de trabalhadores sindicalizados. No caso brasileiro do CCED isso é mais evidente, com uma percentagem bastante expressiva de 47% de sindicalizados. Mas igualmente no caso português, os 24% de OP's que se dizem sindicalizados não deixam de constituir uma surpresa, quer porque supera a taxa de sindicalização média em Portugal (que ronda os 19%), quer porque não há tradição de organização sindical de trabalhadores precários neste país (Costa, 2015; Estanque *et al.*, 2015).

Só que entre o “ser sindicalizado” e o “sentir a força” do sindicato vai alguma distância. Assim, na linha de estudos anteriores sobre o sindicalismo português (Costa, 2014; 2015), parece existir uma contradição entre ser-se filiado e a eficácia da ação sindical. Daí que seja muito expressiva (46%) a opinião dos OP's do CCTF que considera inadequada a ação do sindicato, ao passo que no CCED esse valor baixa para 33%, embora se possa considerar também relevante.

Em decorrência do ponto anterior, embora 31% dos OP's do CCTF atribuam um sentido positivo à ação do sindicato na segurança no emprego e na obtenção de melhores salários e condições de trabalho, mais significativo é o fato de 46% dos inquiridos evidenciarem indefinição, pois nem concordam nem discordam que o

sindicato tenha um papel relevante a esse ponto. Já no CCED, o que merece realce é o fato de ¼ dos inquiridos considerar que o sindicato é fulcral e que sem o sindicato as condições seriam muito piores, motivo pelo qual quase 40% dos OP's do CCED consideram que se ganharia em fazer parte do sindicato. No caso português, esse valor de opiniões é aproximado, embora seja encarado por 43,5% dos operadores como positiva a possibilidade de pensar em alternativas à atuação sindical, sobretudo porque os sindicatos não estão tão “formatados” como as organizações de trabalhadores precários para defender trabalhadores como os dos *call centers* que vivem em contexto de recorrente instabilidade.

Na impossibilidade de aqui se apresentar um retrato exaustivo da atividade laboral no CCTF e no CCED, os quadros seguintes sistematizam as principais diferenças e semelhanças entre ambos os *call centers*, permitindo assim reforçar e complementar os resultados anteriormente apresentados.

QUADRO 1  
*Algumas Diferenças entre os OP's dos Dois Call Centers*

ITENS CONSIDERADOS	CCTF	CCED
Modalidade de trabalho	<i>Inbound</i> (76%) [24% <i>outbound</i> ]	<i>Outbound</i> (60%) [40% <i>inbound</i> ]
Distribuição de gênero	Equivalente: 50% H 50% M	Maior presença feminina: 61% M e 39% H
Faixa etária da maioria dos OP's	26-34 anos	18-25 anos
Regime de tempo de trabalho	<i>Part-time</i> e <i>full time</i> ; média global trabalhada 33h/semana.	Essencialmente <i>part-time</i> ; média global trabalhada 25h/semana (59% nunca prolongaram horário de trabalho para além do expediente).
Formação escolar	54% com frequência universitária; 5% frequentam licenciatura; 36% com licenciatura concluída; 13% com mestrado concluído.	20% com frequência universitária; 5% frequentam licenciatura; 15% com licenciatura concluída.
Competências adequadas para o trabalho realizado	35% consideram que formação não é adequada (entre os licenciados esse valor aumenta para 70%).	44% considera que dispõem de competências adequadas.

ITENS CONSIDERADOS	CCTF	CCED
Grau de realização profissional	Baixo para 53% dos OP's, 20% nada realizados, 15% realizados e apenas 12% muito realizados profissionalmente.	Baixo para 38% dos OP's, ou seja, há uma percepção mais positiva que se pode correlacionar com expectativas mais baixas associadas a menor frequência universitária. No entanto, não significa satisfação, pois 62% estão insatisfeitos com trabalho e condições laborais.
Percepção do trabalho no <i>call Center</i>	Visto pelos OP's como alternativa à falta de outras e não como caminho para formar carreira e crescer profissionalmente.	Visto pelos OP's como possibilidade de obter uma retribuição, apesar de insatisfação com condições de trabalho.
Progressão na carreira (de telecomunicações)	61% expressam opinião negativa (33% muito improvável e 28% improvável), 25% nem provável nem improvável e apenas 14% provável.	34% expressam opinião negativa (24% muito improvável e 10% improvável), 29,5% nem provável nem improvável e 36,5% provável.

## QUADRO 2

*Algumas Semelhanças entre os OP's dos Dois Call Centers*

Rotatividade de emprego (sintoma de instabilidade profissional), maior em Portugal.

Défice de autonomia face ao processo produtivo (definição de horários e tempos de trabalho).

Salários baixos (mais baixos no caso brasileiro).

Dinâmicas de interação entre colegas muito boas (no caso brasileiro também, de certo modo, com as chefias).

Níveis sindicalização surpreendentemente altos (sobretudo no Brasil), mas descrença na eficácia da ação sindical.

Trabalho percebido como elemento central da vida dos OP's.

Notória desvalorização da força de trabalho associada aos processos de privatização e terceirização.

Desgaste físico e psicológico (embora mais notado no caso português)

## Conclusão

Ao longo deste texto procuramos chamar a atenção para dois aspectos interligados. Por um lado, partimos da ideia de que as atuais metamorfoses do mundo do trabalho evidenciam uma tendência de precarização, fragmentação e flexibilização das relações laborais em geral e da atividade em *call centers* em particular. Por outro lado, pretendemos demonstrar que, não obstante a profusão de modalidades de precarização e da existência de aparelhos regulatórios frágeis, jamais pode estar em causa a centralidade do trabalho como categoria social importante nas sociedades capitalistas no século XXI. À luz da análise de duas empresas do setor de telecomunicações (uma de um país da Europa Ocidental que tem sido atravessado por uma longa crise econômica, e outra inserida numa economia de peso da América Latina), pretendemos demonstrar que o trabalho continua a ser fulcral na vida dos trabalhadores, sobretudo pela percepção que os OP's expressam sobre o que não querem e o que desejariam que fossem as suas vidas de trabalho.

Os dois estudos de caso aqui trabalhados permitiram colher algumas ilações:

- *Inseridos no amplo setor das telecomunicações, os call centers analisados evidenciaram a absorção de uma mão de obra jovem (tanto masculina como feminina), qualificada, mas globalmente precária;*
- *O trabalho nos call centers expressa-se sob múltiplas formas, permitindo inclusive o recrudescimento de velhos modos de organização do trabalho.* Verificou-se, assim, um ressurgimento do modelo de administração taylorista nas relações de trabalho, muito distante da estabilidade no trabalho e pautado por um discurso empresarial que, apesar de valorizar o trabalho em equipe, na prática pressiona cada trabalhador, numa lógica individualizante, a alcançar metas.
- *De igual modo, a retórica “inclusiva” associada à expansão das novas TIC's não anulou a persistência de velhas clivagens e hierarquizações no contexto da atividade laboral. O *modus operandi* da expansão das novas TIC's não foi capaz de superar a oposição existente entre trabalho manual e trabalho de reflexão nas empresas de telecomunicações. Assim, a tão aclamada horizontalização do trabalho não diminuiu as hierarquias no ambiente de trabalho, embora se tenha criado a ilusão de que o trabalhador/a agora é um colaborador/a, ao invés de um simples empregado (com muito pouca autonomia) que vende sua força de trabalho para a empresa.*
- *Mesmo com uma presença majoritária no setor, o sindicalismo enfrenta desafios importantes que vão desde o seu reconhecimento como instância de representação laboral até a renovação das suas práticas.* Ou seja, o sindicalismo clássico ainda continua

a ser hegemônico nesse setor. Por outro lado, encontra-se numa crise sem precedentes, principalmente no que concerne ao reconhecimento do sindicato pelos trabalhadores. A dificuldade de inovação programática, interventiva, organizativa e de identificação dos trabalhadores traz ao debate a necessidade de renovação das formas de ações e de negociação coletiva dos trabalhadores dos *call centers*.

Em síntese, o CCTF e o CCED estão longe de espelhar realidades muito distintas. Conclui-se que o cenário português se afigura nebuloso atendendo ao campo laboral do nosso estudo de caso, implantado pelos trilhos deixados pela crise econômica mundial. No caso brasileiro é notório que a satisfação e realização supostamente inerentes a um “El dorado” não passam de uma fachada, fazendo com que os contextos econômico, social e emocional em que decorrem as atividades dos OP’s apresentem maiores semelhanças do que à partida se faria supor. O que, afinal, pode ser visto como o reflexo de uma uniformização patronal de “cima para baixo”.

Ainda que a alteração de contexto político nos dois países (em Portugal, desde novembro de 2015, com um governo socialista minoritário, mas dispondo de um apoio parlamentar de dois partidos mais à esquerda, bloco de esquerda e Partido Comunista; no Brasil, com o processo de *impeachment* lançado sobre o governo da Dilma Rousseff em abril de 2016) possa suscitar uma ideia de “inversão de papéis” entre “o triste fado” o “el dorado”, a realidade de ambos os *call centers* parece estar distante de uma elevação dos patamares de dignidade no trabalho.

## Referências Bibliográficas

- ALVES, Giovanni. (2011), *Trabalho e subjetividade: o espírito do toyotismo na era do capitalismo manipulatório*. São Paulo, Boitempo.
- ANTUNES, Ricardo. (1999), *Adeus ao Trabalho? Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho*. Campinas, Cortez.
- \_\_\_\_\_. (2013), *Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. Coimbra, Almedina.
- \_\_\_\_\_ & Braga, Ruy (orgs.). (2009), *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo, Boitempo.
- BATT, R. et al. (eds.). (2004), *The U.S. call center industry: national benchmarking report*. Ithaca, Cornell University.
- BIAVIASCHI, Magda Barros & DROPPA, Alisson. (2014), “A dinâmica da regulamentação da terceirização no Brasil: as súmulas do Tribunal Superior do Trabalho, os projetos de lei e as decisões do Supremo Tribunal Federal”. *Política & Trabalho*, 41: 121-145, out.

- BUSCATTO, M. (2002), “Les centres d’appels, usines modernes? Les rationalisations paradoxales de la relation téléphonique”. *Revue Sociologie du Travail*, 44 (1): 99-117.
- BRAGA, Ruy. (2014), “Precariado e sindicalismo no Brasil contemporâneo: um olhar a partir da indústria do *call center*”. *Revista Crítica de Ciências Sociais*, 103: 25-52, maio.
- \_\_\_\_\_. (2015), *A pulsão plebeia: trabalho, precariedade e rebeliões sociais*. São Paulo, Alameda.
- BRYMAN, Alan & CRAMER, Duncan. (2003) *Análise de coleta de dados em ciências sociais: introdução as técnicas Utilizando o SPSS para Windows*. Oeiras, Celta.
- CINGOLANI, P. (2005), *La précarité*. Paris, PUF.
- CONNELL, Julia & BURGESS, John (eds.). (2006), *Developments in the call centre industry*. Londres, Routledge.
- CAMPOS, Alfredo. (2011), *O trabalho qualificado escapa à precariedade? Um estudo de caso da profissão científica*. Coimbra, dissertação de mestrado em sociologia, Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra.
- COSTA, Elizardo Scarpatti. (2016), *A hegemonia do capital nas atlanticidades telecomunicativas: o trabalho e o social na era da informação*. Rio de Janeiro, Multifoco.
- COSTA, Hermes Augusto. (2014), “O sindicalismo em questão em tempos de austeridade”. In: OLIVEIRA, R. Vêras et al. (orgs.). *O sindicalismo na era Lula: paradoxos, perspectivas e olhares*. Belo Horizonte, Fino Traço, pp. 183-210.
- \_\_\_\_\_. (2015), “Le syndicalisme portugais et l’austerité: entre la force des protestations et la fragilité des alliances”. *Relations Industrielles/Industrial Relations*, 70 (2): 262-284.
- \_\_\_\_\_ et al. (2015), “Strikes and austerity in Portugal: perspectives, expression and recomposition”. *RCCS Annual Review*, 7: 45-73.
- DIEESE/CUT. (2011), “Terceirização e desenvolvimento: uma conta que não fecha”. Disponível em [http://www.sinttel.org.br/downloads/dossie\\_terceirizacao\\_cut.pdf](http://www.sinttel.org.br/downloads/dossie_terceirizacao_cut.pdf), consultado em 22/5/2016.
- DURAND, J-P. (2004), *La chaîne invisible travailler aujourd’hui: flux tendu et servitude volontaire*. Paris, Seuil.
- ESTANQUE, Elísio & COSTA, Hermes Augusto. (2012), “Trabalho, precariedade e movimentos sociolaborais”. In: CASACA, S. F. (org.). *Mudanças laborais e relações de gênero: novos vetores de (des)igualdade*. Coimbra, Almedina, pp. 165-203.
- \_\_\_\_\_ et al. (2015), “O futuro do sindicalismo na representação sociopolítica”. In: FREIRE, André (org.). *O futuro da representação política democrática*. Lisboa, Nova Vega, pp. 119-142.
- EUROSTAT. (2015), *Employment statistics (August 2015)*. Disponível em [http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Employment\\_statistics](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Employment_statistics).
- GALVÃO, Andréia. (2007), *Neoliberalismo e reforma trabalhista no Brasil*. Rio de Janeiro, Revan.
- HEWISON, Kevin. (2016), “Precarious work”. In: EDGELL, Stephen et al. (eds.). *The sage handbook of sociology of work and employment*. London, Sage, p. 428-443.
- HUWS, Ursula. (2003), *The making of a cybertariat: virtual work in a real world*. Nova York, Monthly Review Press.

- IEFP. (2011), *Análise dos principais indicadores do sector do trabalho temporário – ano 2010*. Lisboa, IEPF.
- KREIN, José Dari. (2013a), *As relações de trabalho na era do neoliberalismo no Brasil*. São Paulo, LTr.
- \_\_\_\_\_. (2013b), “As formas de contratação: flexibilidade”. In: \_\_\_\_\_ et al. (orgs.). *Regulação do trabalho e instituições públicas*. São Paulo, Fundação Perseu Abramo, pp. 167-186.
- LECHAT, N. & DELAUNAY, J. C. (2003), *Les centres d'appels: un secteur en clair-obscur*. Paris, L'Harmattan.
- LIMA, Jacob Carlos. (2010), “Participação, empreendedorismo e autogestão”. *Sociologias*, 25: 158-198.
- MARCELINO, Paula Regina Pereira. (2008), *Terceirização e ação sindical: a singularidade da reestruturação do capital no Brasil*. Campinas, tese doutorado em sociologia, Universidade Estadual de Campinas (Unicamp).
- MATHERS, Nigel et al. (2009), “Surveys and questionnaires”. Leeds, The NIHR RDS for the East Midlands/Yorkshire & the Humber. Disponível em [http://www.rdsyh.nihr.ac.uk/wpcontent/uploads/2013/05/12\\_Surveys\\_and\\_Questionnaires\\_Revision\\_2009.pdf](http://www.rdsyh.nihr.ac.uk/wpcontent/uploads/2013/05/12_Surveys_and_Questionnaires_Revision_2009.pdf), consultado em 25/8/2015.
- NOGUEIRA, Claudia Mazzei. (2006), *O trabalho duplicado – a divisão sexual no trabalho e na reprodução: um estudo das trabalhadoras do telemarketing*. São Paulo, Expressão Popular.
- PAUGAM, Serge. (2013), *La disqualification sociale: essai sur la nouvelle pauvreté*. Paris, PUF.
- ROQUE, Isabel. (2009), *As linhas de montagem teleoperacionais no mundo dos call centers: um retrato local numa moldura transnacional*. Coimbra, dissertação de mestrado em sociologia, Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra.
- SANTOS, Maria João & MARQUES, Ana Paula. (2006), “O caso dos call centers: organização do trabalho e atitudes face ao trabalho e emprego”. *Sociologia – Problemas e Práticas*, 52: 67-86.
- SENNETT, Richard. (1999), *A corrosão do caráter: consequências pessoais do trabalho no novo capitalismo*. Rio de Janeiro, Record.
- SILVA, Manuel Carvalho. (2012), *Vencer o medo: ideias para Portugal*. Lisboa, Temas e Debates.
- SOEIRO, José. (2015), *A formação do precariado: transformações no trabalho e mobilizações de precários em Portugal*. Coimbra, tese de doutorado em sociologia, Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra.
- STANDING, Guy. (2009), *Work after globalization*. Cheltenham, Edward Elgar Publishing.
- \_\_\_\_\_. (2011), *The precariat: the new dangerous class*. Londres, Bloomsbury.
- VENCO, Selma. (2006), *Tempos moderníssimos nas engrenagens do telemarketing*. Campinas, tese de doutorado, Faculdade de Educação da Universidade Estadual de Campinas (Unicamp).
- VELOSO, Luísa. (2007), *Empresas, identidades e processos de identificação*. Porto, Editora da Universidade do Porto.
- WOLFF, Simone. (1998), *Informatização do trabalho e reificação: uma análise à luz dos programas de qualidade total*. Campinas, dissertação de mestrado em sociologia, Instituto de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Estadual de Campinas.



## Resumo

### *Trabalho em call centers em Portugal e no Brasil: a precarização vista pelos operadores*

Um retrato contemporâneo do mercado de trabalho em países como Portugal e Brasil permite identificar várias modalidades de precarização. Depois de uma breve reflexão teórica sobre a precariedade, as modalidades de precarização e os mecanismos regulatórios adotados nos dois países, o texto sintetiza alguns resultados de uma pesquisa empírica realizada em dois *call centers* no setor das telecomunicações situados em cidades (portuguesa e brasileira) de média dimensão. Analisam-se as percepções dos operadores de atendimento telefónico sobre o processo de trabalho e argumenta-se que, apesar das diferenças de performance económica dos dois países nos últimos anos, as relações de trabalho instáveis e precárias têm-se tornado a norma nos *call centers* estudados. Palavras-chave: *Call centers*; Precarização; Percepções de operadores; Portugal; Brasil.

## Abstract

### *Work in call centers in Portugal and Brazil: the precariousness from the point of view of operators*

Contemporary forms of work in countries like Portugal and Brazil are faced with multiple modalities of precarious employment. After a brief theoretical reflection on precariousness and the regulation of precariousness, this article sets forth comparative research on operators' perceptions of the work process in two telecommunications call centers, one in Portugal, the other in Brazil. We argue that despite the different pace of economic performance in recent years in Portugal and Brazil, the trend toward casualization and standardized behavior has been the norm in both call centers.

Call centers; Precariousness; Operators' perceptions; Portugal; Brazil.

Texto recebido em 20/11/2016 e aprovado em 23/3/2017. DOI: 10.11606/0103-2070.ts.2018.123181.

HERMES AUGUSTO COSTA é doutor em sociologia pela Universidade de Coimbra, professor da Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra e pesquisador do Centro de Estudos Sociais. E-mail: hermes@fe.uc.pt.

ELIZARDO SCARPATTI COSTA é doutor em sociologia pela Universidade de Coimbra e professor do Instituto de Ciências Humanas e da Informação (ICHI) da Universidade Federal do Rio Grande (FURG). E-mail: eliscarpatti@hotmail.com.

